**FORMATO PARA EL DESARROLLO DE COMPONENTE FORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| PROGRAMA DE FORMACIÓN | Aplicación de procedimientos de *check-in* en establecimientos de alojamiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| COMPETENCIA | 260201098- Procesar consumos del huésped de acuerdo con manual operativo y normativa técnica. | RESULTADOS DE APRENDIZAJE | 260201098-02 Manejar turno de acuerdo con protocolo de presentación personal y procedimientos.  260201098-03 Registrar huéspedes según procedimientos, políticas y normativa. |

|  |  |
| --- | --- |
| NÚMERO DEL COMPONENTE FORMATIVO | 02 |
| NOMBRE DEL COMPONENTE FORMATIVO | Guía práctica en el procedimiento de *check in*. |
| BREVE DESCRIPCIÓN | El eje central de este componente es brindar una guía clara sobre el procedimiento adecuado para el registro, la acomodación y la salida del huésped. Se destacan aspectos clave como la bienvenida, el protocolo de servicio, el diligenciamiento de la tarjeta hotelera, el control de llaves y los horarios establecidos para el uso de la habitación, entre otros. A través de esta guía estructurada, se aprenderán los pasos fundamentales del proceso de *check-in.* |
| PALABRAS CLAVE | Bienvenida, servicios, registro, llaves, horarios. |

|  |  |
| --- | --- |
| ÁREA OCUPACIONAL | 6 – Ventas y Servicios. |
| IDIOMA | Español |

# TABLA DE CONTENIDOS

Contenido

[A. TABLA DE CONTENIDOS 1](#_Toc200357420)

[B. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc200357421)

[C. DESARROLLO DE CONTENIDOS 3](#_Toc200357422)

[1. Protocolo de presentación personal 3](#_Toc200357423)

[1.1 Porte del uniforme – recepción 3](#_Toc200357424)

[1.2 Higiene – imagen profesional 4](#_Toc200357425)

[2. Servicio al cliente 5](#_Toc200357426)

[2.1 Técnicas de atención 5](#_Toc200357427)

[2.2 Protocolos en el servicio al cliente 6](#_Toc200357428)

[2.3 La ética del servicio 7](#_Toc200357429)

[3. Bitácora de turno 8](#_Toc200357430)

[3.1 Procedimientos 8](#_Toc200357431)

[4. *Check-in* – registro y acomodación 9](#_Toc200357432)

[5. Sistema de información de alojamiento turístico 13](#_Toc200357433)

[5.1 Técnicas de recolección de datos 14](#_Toc200357434)

[5.2 Ley 1581 de 2012 – Ley de protección de datos personales 14](#_Toc200357435)

[6. Tarjeta de Registro de Alojamiento – TRA 15](#_Toc200357436)

[6.2 Tipos de documentos de identidad 16](#_Toc200357437)

[6.3 Equivalencias de documentos 17](#_Toc200357438)

[6.4 Permisos especiales para el registro en la TRA 18](#_Toc200357439)

[6.5 Tipos de fraude en el registro de *check-in* 19](#_Toc200357440)

[6.6 Condiciones del servicio 19](#_Toc200357441)

[6.7 Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCCNA) 20](#_Toc200357442)

[7. Sistema de control de llaves 21](#_Toc200357443)

[7.1 Procedimiento 22](#_Toc200357444)

[D. SÍNTESIS 22](#_Toc200357445)

[E. ACTIVIDADES DIDÁCTICAS 24](#_Toc200357446)

[F. MATERIAL COMPLEMENTARIO 25](#_Toc200357447)

[G. GLOSARIO 25](#_Toc200357448)

[H. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: 25](#_Toc200357449)

[I. CONTROL DEL DOCUMENTO 25](#_Toc200357450)

[J. CONTROL DE CAMBIOS 26](#_Toc200357451)

# INTRODUCCIÓN

El registro y la acomodación del huésped en un establecimiento de alojamiento son elementos clave para garantizar una experiencia positiva. En este proceso, el personal de recepción desempeña un papel fundamental, aplicando carisma, atención y técnicas de servicio para generar una excelente primera impresión. La calidad del trato, la eficiencia en los procedimientos, la amabilidad y la prontitud en la entrega de la habitación contribuyen a que el huésped se sienta como en casa, poniendo a su disposición todos los servicios del establecimiento y explicando, de forma sutil y respetuosa, las políticas internas.

El servicio de *check-in* refleja el profesionalismo del personal de recepción, quien debe llevar a cabo correctamente todos los pasos del registro, manteniendo en todo momento una actitud de escucha activa, calidez y agradecimiento por la preferencia del cliente. Esta atención, brindada con amabilidad, fomenta la fidelización y aumenta las posibilidades de que el huésped vuelva a elegirnos en el futuro.

Por ello, se presenta esta guía, que expone de manera estructurada los procedimientos adecuados para la realización del *check-in*.

# DESARROLLO DE CONTENIDOS

# Protocolo de presentación personal

El protocolo interno relacionado con el uso del uniforme y la presentación personal en el área de recepción de un establecimiento de alojamiento suele ser más riguroso y detallado que en otras áreas. Esto se debe a que el personal de recepción representa el primer y último punto de contacto directo con los huéspedes, proyectando la imagen, el profesionalismo y los estándares del hotel desde el momento de su llegada hasta su partida.

## 1.1 Porte del uniforme – recepción

* **Uniforme específico**: el personal del área de recepción suele portar un uniforme distintivo, más formal y elegante que el de otros departamentos. Este puede incluir trajes, *blazers*, camisas de vestir, faldas de corte recto o pantalones en tela fina, según el diseño institucional.
* **Estado impecable:** el uniforme debe mantenerse siempre en perfectas condiciones (limpio, bien planchado y sin manchas, roturas o imperfecciones). Esto refleja el cuidado y respeto por la imagen del establecimiento.
* **Ajuste adecuado:** se espera que el uniforme tenga un ajuste correcto al cuerpo, proyectando una imagen ordenada y profesional. En algunos hoteles, incluso se ofrece ajuste de sastrería para asegurar que el uniforme luzca apropiadamente.
* **Calzado profesional:** el calzado debe ser formal. En hombres, se recomienda el uso de zapatos de vestir bien lustrados; en mujeres, zapatos cerrados y limpios, preferiblemente con tacón bajo o medio, según lo indique el reglamento del establecimiento.
* **Accesorios limitados y elegantes:** la joyería y demás accesorios deben ser discretos y sobrios. Por ejemplo, se permite un reloj sencillo, aretes pequeños o una cadena fina. Si el uniforme incluye bufandas o pañuelos, estos deben llevarse de acuerdo con las indicaciones establecidas.
* **Identificación visible:** el carnet o tarjeta de identificación debe estar siempre a la vista, con un diseño profesional, ya que también hace parte de la presentación del colaborador.
* **Maquillaje y aseo personal:** dado que el personal de recepción está en contacto directo con los huéspedes, se enfatiza en una apariencia limpia y cuidada. Para las mujeres, se recomienda un maquillaje natural y profesional; para los hombres, un afeitado limpio o una barba bien arreglada. En todos los casos, el aseo personal es fundamental.

## 1.2 Higiene – imagen profesional

* **Higiene rigurosa:** se espera una higiene personal estricta, con especial atención al aliento fresco y a la limpieza de las manos, ya que están frecuentemente a la vista de los huéspedes.
* **Cuidado del cabello:** el cabello debe estar siempre limpio y bien peinado. En el caso de las mujeres con cabello largo, generalmente se exige que esté recogido de forma elegante (como moño o coleta baja). Para los hombres, el cabello debe mantenerse corto, ordenado y sin estilos informales.
* **Maquillaje profesional en mujeres:** el maquillaje debe ser discreto y de apariencia natural, resaltando suavemente los rasgos del rostro. En algunos casos, se pueden establecer tonos y niveles de intensidad permitidos.
* **Aseo facial en hombres:** se espera un afeitado diario. Si se permite barba o bigote, estos deben estar perfectamente recortados y cuidados, sin dar un aspecto desordenado.
* **Perfume o loción:** el uso de fragancias debe ser mínimo o incluso evitarse, ya que algunos huéspedes pueden ser sensibles a los olores fuertes.
* **Manos y uñas:** las manos deben estar limpias y bien cuidadas. Las uñas deben mantenerse cortas, limpias y, si se usa esmalte, solo en tonos neutros o discretos.
* **Postura y lenguaje corporal (énfasis en la cortesía):** se debe mantener una postura erguida y profesional. El lenguaje corporal debe transmitir amabilidad, disposición y respeto hacia los huéspedes.
* **Sonrisa y contacto visual:** una sonrisa genuina y un contacto visual adecuado son esenciales para causar una primera impresión positiva y transmitir cercanía y confianza.

# Servicio al cliente

Comprende el conjunto de acciones, procesos y actividades adicionales al producto o servicio básico, que los clientes esperan recibir como parte del valor que perciben por el precio pagado y la imagen de la organización. Su propósito principal es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas del cliente, lo que implica que el objetivo de una empresa no debe ser únicamente vender, sino también fidelizar y mantener clientes satisfechos a largo plazo.

* **Diferencia entre servicio y atención al cliente.**

Es importante diferenciar entre atención y servicio al cliente. La atención al cliente se refiere al trato directo que se le brinda al usuario en cada interacción, donde predominan la cortesía, rapidez, empatía, amabilidad y claridad en la información. Por su parte, el servicio al cliente involucra una estructura más amplia y organizada de procesos que tienen como fin garantizar la satisfacción del cliente de forma consistente y efectiva. El servicio implica no solo disposición para atender, sino también capacidad para resolver con calidad.

* **El papel del personal en el servicio al cliente.**

El personal que forma parte de una organización desempeña un rol fundamental. Es esencial que cada integrante comprenda los objetivos institucionales relacionados con el servicio, así como la importancia de alcanzarlos. Un equipo consciente de esto actuará de manera coherente para contribuir a la experiencia positiva del cliente.

Como lo expresó Peter Drucker, “La calidad en el servicio no es lo que tú das, sino lo que el cliente realmente recibe”. Esta frase recuerda que la percepción del cliente es el elemento más determinante en la evaluación del servicio.

## 2.1 Técnicas de atención

* **Conocer al cliente:** antes de ofrecer una solución, es fundamental identificar quién es el cliente y cuáles son sus necesidades. Escuchar con atención y recopilar información permite brindar un servicio más efectivo y personalizado.
* **Crear cercanía y confianza:** estar presente y demostrar interés genuino fortalece la relación con el cliente. Un trato amable y respetuoso genera un ambiente de confianza que influye positivamente en la experiencia del servicio.
* **Orientación al cliente:** el cliente debe ser siempre la prioridad. Todas las acciones y decisiones de la empresa deben centrarse en satisfacer sus expectativas, ya que es el activo más valioso de cualquier organización.
* **Evaluación de la experiencia del cliente:** es importante evaluar continuamente qué tan satisfecho está el cliente con el servicio recibido. Herramientas como encuestas, entrevistas o análisis de comentarios permiten identificar fortalezas y oportunidades de mejora.
* **Gestión de reclamos:** los comentarios negativos son una fuente valiosa de aprendizaje. Atender los reclamos de forma oportuna y con actitud resolutiva no solo ayuda a corregir errores, sino que también mejora la imagen de la empresa y fortalece la fidelización.

## 2.2 Protocolos en el servicio al cliente

Un protocolo de servicio al cliente es un conjunto de pasos establecidos por la empresa que orienta la forma adecuada de atender al cliente. En el área de recepción, se ejecutan las siguientes etapas:

1. **Mantener el área organizada**

El espacio debe estar limpio, ordenado y con el mostrador despejado. Es recomendable tener a la mano formularios, llaves, tarjetas de acceso, folletos informativos y material de bienvenida.

1. **Preparación previa**

Se debe revisar anticipadamente las reservas del día y verificar toda la información antes de la llegada del huésped.

1. **Dar la bienvenida al cliente**

Se debe establecer contacto visual, ofrecer una sonrisa genuina y saludar con un tono de voz amable y entusiasta. La presentación puede ser del siguiente modo:

“Bienvenido/a a (nombre del hotel), mi nombre es (nombre del recepcionista). ¿En qué puedo ayudarle hoy?”

Posteriormente, se consulta el nombre bajo el cual fue realizada la reserva.

1. **Proceso de *check-in***

Confirmar con el cliente los datos y detalles de la reserva: fechas, tipo de habitación, número de noches y el nombre de la persona a la que está registrada. Verificar si la información es correcta.

1. **Solicitud de documentación**

Explicar brevemente el motivo por el cual se solicita la documentación y proceder a diligenciar la ficha de registro.

1. **Garantía de pago**

Informar de manera clara y respetuosa sobre la política de solicitud de garantía de pago del establecimiento.

1. **Asignación de habitación y entrega de llaves**

Entregar la llave o tarjeta de acceso, asegurándose de que funcione correctamente. Confirmar el número de la habitación asignada.

1. **Información de servicios adicionales**

Brindar al huésped detalles sobre los servicios ofrecidos por el establecimiento, como horarios del desayuno, ubicación del restaurante, clave del wifi, entre otros.

1. **Atención a solicitudes especiales**

Preguntar si el cliente tiene alguna solicitud adicional o dudas relacionadas con la reserva o los servicios disponibles.

1. **Asistencia con equipaje y orientación**

Ofrecer ayuda con el equipaje, si el cliente lo considera necesario, y acompañarlo o indicarle claramente la ubicación de su habitación.

1. **Despedida cordial**

Finalizar el proceso deseando al huésped una feliz estancia, utilizando su nombre o apellido como muestra de atención personalizada.

**Llamado a la acción**

**Título:** PROTOCOLOS DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE / CURSO COMPLETO

**Contenido:** Se invita explorar el siguiente video, donde podrá profundizar sus conocimientos. <https://www.youtube.com/watch?v=9o5sUuHmB-k>

## 2.3 La ética del servicio

Dentro de un área de recepción hotelera se refiere al conjunto de principios y valores morales que guían el comportamiento de los profesionales encargados de recibir a los huéspedes y realizar los procedimientos del *check-in.* Implica actuar con integridad, honestidad, responsabilidad y respeto hacia los clientes, la empresa y compañeros.

La ética profesional es fundamental para construir y mantener la confianza de los clientes, mejorar la reputación del hotel y garantizar la satisfacción del cliente.

* **Honestidad e integridad:** actuar con transparencia en la información brindada sobre los servicios, tarifas y políticas del hotel. Cumplir con los compromisos adquiridos con los huéspedes. Manejar los activos del establecimiento de manera responsable y exclusivamente para fines laborales, evitando el uso personal y cualquier forma de fraude.
* **Respeto y cortesía con los huéspedes:** brindar un trato respetuoso, evitando cualquier práctica discriminatoria por origen, raza, género, orientación sexual, religión o condición económica. Proteger la privacidad de los huéspedes y la información personal manejada en recepción. Escuchar activamente al huésped sin interrupciones y ofrecer soluciones efectivas.
* **Responsabilidad y profesionalismo:** cumplir con los compromisos y tareas asignadas, manteniendo altos estándares de calidad en el servicio. Realizar los procesos de *check-in* de forma rápida y precisa para minimizar los tiempos de espera. Mantener una apariencia impecable, emplear un lenguaje adecuado y conservar un tono de voz profesional en todo momento.
* **Justicia y equidad:** tratar a todos los huéspedes con imparcialidad, aplicando de manera uniforme las políticas y procedimientos del establecimiento.
* **Protección de datos personales:** asegurar que la información de los clientes se maneje conforme a las políticas de tratamiento de datos personales, en cumplimiento con la ley 1581 de 2012.

## 3. Bitácora de turno

La bitácora de turno en la recepción de un establecimiento de alojamiento es una herramienta fundamental para el buen funcionamiento operativo y el seguimiento adecuado de la información. En ella se registran de manera detallada los eventos relevantes ocurridos durante un turno específico, con el propósito de facilitar la comunicación y continuidad entre los diferentes turnos y departamentos del establecimiento.

## 3.1 Procedimientos

Para el manejo de la bitácora se utiliza principalmente el libro florete de actas, 96 horas. En general, se trabajan tres tipos de bitácoras físicas:

**Bitácora diaria:** destinada al registro de los sucesos relevantes y de la información fija correspondiente a cada turno, así como a los avisos que la administración o el corporativo deban comunicar a recepción. También se incluyen acciones administrativas tomadas, entre otros aspectos importantes.

* Tanto el área de recepción como la administración deben revisar diariamente lo registrado en la bitácora.
* La gerencia se entera de lo sucedido desde el momento de su salida el día anterior hasta su llegada al hotel al día siguiente; a partir de esta información, atiende solicitudes, requisiciones y pendientes, o bien los delega y firma.
* El fondo de caja es fijo y rotativo, debe ser recibido y entregado completo sin excepción. en caso de presentarse un faltante, el recepcionista en turno debe estar en capacidad de responder por este, ya que firmó haberlo recibido.

**Objetos olvidados:** bitácora destinada al registro y control de los objetos olvidados por los huéspedes en habitaciones y/o áreas públicas. Estos objetos deben ser resguardados temporalmente durante el periodo establecido y, posteriormente, se definirá su destino final, ya sea la devolución al huésped o la donación a una institución o casa hogar.

* Todo el personal debe conocer el procedimiento relacionado con objetos olvidados.
* La información sobre el proceso y el plazo máximo de resguardo debe comunicarse claramente al huésped, cuando sea necesario.
* La planificación administrativa debe contemplar la entrega de objetos donados cada 15 días, garantizando el cumplimiento de este proceso.

**Registro vehicular:** bitácora destinada para que el personal de vigilancia registre las placas de todos los vehículos estacionados dentro y frente al hotel.

* Vigilancia, recepción y administración deben conocer el procedimiento de registro vehicular.
* El recepcionista del turno nocturno debe verificar que las placas registradas en la bitácora coincidan con las ingresadas en el *software* de gestión hotelera. Todas deben concordar.
* La bitácora se entrega al vigilante al comenzar el turno, junto con las demás herramientas de trabajo. Se recomienda que el vigilante realice una ronda al menos cada 90 minutos, intercalándola con otras actividades asignadas.

**Llamado a la acción**

Se invita a explorar los ejemplos de cada bitácora.

Ir al sitio: <https://hiconecta.com/ra%C3%ADz/abi-recepci%C3%B3n>

# 4. *Check-in* – registro y acomodación

Proceso por medio del cual se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje. En él intervienen, por parte del establecimiento, un recepcionista y uno o varios huéspedes; se asigna la habitación y se concreta la forma de pago.

Sin importar que los sistemas de información utilizados por el establecimiento para este efecto sean o no sistematizados, este proceso siempre se llevará a cabo bajo procedimientos similares, que cambiarán únicamente en su forma. El objetivo será siempre mantener la información actualizada de los huéspedes alojados, incluso si se presentan cambios de habitación o de tarifas, ingresos o salidas de huéspedes registrados como acompañantes, o el manejo especial de esta información a petición de quien ocupa la habitación.

El horario de *check-in* es determinado por cada establecimiento de manera individual, basándose en sus políticas operativas y en la necesidad de tiempo para la limpieza y preparación de las habitaciones después de la salida del huésped. En la mayoría de los hoteles en Colombia, así como en otros tipos de alojamiento turístico, el horario establecido para el *check-in* es a partir de las 3:00 p. m. Esto no constituye una obligación legal, sino una práctica común en la industria, y puede variar entre diferentes tipos de hoteles o incluso dentro de la misma cadena hotelera.

Algunos hoteles pueden ofrecer la posibilidad de realizar un “*early check-in*” (ingreso anticipado), si la habitación está disponible antes de la hora establecida. No obstante, este ingreso anticipado puede estar sujeto a un costo adicional.

Según Sánchez (2013), el proceso de *check-in* se realiza de la siguiente manera:

Este proceso comienza con la llegada del huésped al hotel. Debe tenerse en cuenta que, durante el *check-in*, el huésped se formará la primera impresión del hotel, por lo que el colaborador debe poner todo su empeño para evitar cualquier error que pueda generar una impresión negativa, y procurar, en cambio, causar una percepción positiva. Para lograr este objetivo, es necesario realizar los siguientes procesos con gran cautela:

* Actualizar el estado situacional de las habitaciones (sistema manual o computarizado).
* Verificar la disponibilidad de habitaciones.
* Dar la bienvenida al huésped.
* Recibir al huésped con o sin reserva (siempre que exista la disponibilidad necesaria).
* Atender tanto a huéspedes individuales como a grupos.
* Manejar cupones o vales de alojamiento, si aplica.
* Verificar los datos de la reservación.
* Ofrecer opciones de habitaciones disponibles.
* Aplicar descuentos especiales, cuando corresponda.
* Informar sobre servicios adicionales ofrecidos por el hotel, como *spa*, gimnasio, piscina, entre otros.
* Registrar al huésped en una ficha individual.
* Verificar y controlar los documentos de identidad.
* Garantizar la estancia según las políticas del establecimiento.
* Asignar la habitación o habitaciones correspondientes.
* Registrar al huésped en el libro de entradas y salidas.
* Dar instrucciones al personal de botones y seguridad, si el caso lo requiere.
* Acompañar o indicar la ubicación del huésped en su habitación.
* Comunicar el *check-in* a todos los sectores involucrados y registrar la información en el sistema informático, si se cuenta con uno.

Se invita a consultar la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH-003, correspondiente a la norma de competencia laboral para la prestación del servicio de recepción y reservas, conforme a los manuales establecidos. En particular, se recomienda revisar el numeral 4.1, que describe los requisitos para realizar los procesos de *check-in* y *check-out* de huéspedes, de acuerdo con los procedimientos previamente definidos.

Enlace: <https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTSH003.pdf>

A continuación, se describen los procedimientos básicos que debe seguir el personal de recepción para garantizar una atención eficiente y organizada al huésped:

1. **Bienvenida al huésped**

El recepcionista debe recibir al huésped con una actitud cordial, acompañado de una sonrisa amable, brindándole una cálida bienvenida al establecimiento.

1. **Verificación de la reserva del día**

El recepcionista debe buscar la reserva del huésped utilizando el sistema o mecanismo implementado por el establecimiento, a partir del nombre, número de reserva u otro dato relevante proporcionado por el cliente.

1. **Disponibilidad de la habitación**

El recepcionista verifica la disponibilidad de la habitación asignada al huésped, así como su estado actual. Además, debe revisar la disponibilidad de otras habitaciones, en caso de que el cliente requiera una adicional.

El sistema presenta las habitaciones disponibles, incluyendo aquellas que coinciden con el tipo de habitación reservada, si el establecimiento utiliza un mecanismo sistematizado. En caso de que el control se realice de forma manual, se requiere el reporte del área de ama de llaves o del personal de camareras, el cual contiene información detallada sobre el estado de cada habitación del hotel. Generalmente, este reporte se elabora y se envía a recepción tres veces al día.

Este informe utiliza una serie de claves, que pueden variar según el hotel. Algunas de las más comunes son:

* VL: vacío y limpio
* S: salida y sucio
* O: ocupado
* P: preparada o lista para un nuevo cliente
* ND: no durmió
* F: fuera de servicio
* CX: cama extra
* SE: sin equipaje

1. **Informe de ocupación**

Es la información interna que detalla la disponibilidad y el estado de las habitaciones. El personal de recepción la consulta y actualiza, ya sea a través del sistema o de forma manual en el *planning* de habitaciones, con el fin de garantizar un proceso de *check-in* eficiente y mantener un control preciso sobre la ocupación del hotel.

1. **Política de solicitud de garantías**

La mayoría de los establecimientos de alojamiento incluyen dentro de sus políticas una directriz sobre la solicitud de garantías. Esta consiste en preguntar al huésped cuál será el medio de pago con el que desea cubrir los gastos de su estadía durante los días de hospedaje en el establecimiento. Puede tratarse de pago en efectivo, tarjeta de crédito, débito u otro medio disponible por parte del huésped, con el objetivo de respaldar posibles imprevistos que puedan surgir durante su estancia.

Estas políticas deben estar claramente definidas y comunicadas al huésped durante el procedimiento de *check-in*. Esto incluye el monto de la pre autorización, la aceptación de distintos tipos de tarjetas y el procedimiento a seguir en caso de presentarse inconvenientes con el medio de pago.

La solicitud del medio de pago debe hacerse de forma cortés, explicando brevemente el motivo. Por ejemplo:

“Señor/señora [apellido del huésped], para completar su registro, ¿sería tan amable de informarme cuál será el medio de pago que utilizará para garantizar su estadía y cualquier cargo adicional que pudiera surgir?”

Es fundamental informar al huésped, de manera clara, el propósito de dicha solicitud. Si el cliente elige como medio de pago una tarjeta, se le debe explicar que esta opción generalmente implica lo siguiente:

* **Garantía de pago**: asegura el pago de la tarifa de la habitación, impuestos y demás cargos previamente acordados.
* **Cargos incidentales**: cubre posibles gastos adicionales durante la estadía, como servicio a la habitación, consumo en restaurante o bar, daños a la propiedad, entre otros.
* **Pre autorización (o retención)**: el hotel puede realizar una pre autorización por un monto estimado que incluye el valor de la estadía más un adicional por cargos incidentales. Es importante aclarar al huésped que esto no es un cargo efectivo, sino una retención temporal de fondos que será liberada una vez se realice el *check-out*. El tiempo de liberación puede variar según el banco emisor.

En caso de que el huésped opte por pagar en efectivo, se puede solicitar un depósito como garantía. Al finalizar la estadía, se realiza el cruce correspondiente con el valor total de la factura.

1. **Norma Técnica Sectorial Colombiana – NTSH 006 (registro y acomodación/*check-in*)**

El hotel debe, como mínimo, cumplir con los siguientes lineamientos:

* Informar al huésped sobre el horario establecido para el registro y acomodación.
* Brindar indicaciones claras que permitan al cliente localizar fácilmente su alojamiento.
* Realizar cambios de habitación conforme al protocolo de servicio definido.
* Asegurar que el personal de servicio conozca adecuadamente el establecimiento, la ubicación de todas sus áreas, habitaciones y servicios.
* Tener las habitaciones dispuestas y listas para ser entregadas a los clientes a partir de las 15:00 horas, o según lo definido por las políticas del hotel.
* Ofrecer el servicio de custodia de equipaje hasta que el huésped pueda ser alojado.
* Ofrecer al cliente una variedad de servicios o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo de inmediato.
* Contar con los medios técnicos necesarios para verificar la reserva y la habitación asignada.

# 5. Sistema de información de alojamiento turístico

El sistema de información de alojamiento turístico es una herramienta tecnológica diseñada para registrar y gestionar la información de los huéspedes en los establecimientos de alojamiento.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) pone a disposición de los prestadores de servicios turísticos una plataforma denominada (SIAT) Sistema de Información de Alojamiento Turístico, que permite a los establecimientos registrar de forma organizada y segura a los huéspedes que se alojan en sus instalaciones.

Para poder instalar y utilizar esta herramienta, el establecimiento debe contar con el Registro Nacional de Turismo (RNT) activo.

El SIAT tiene como principales objetivos:

* Simplificar el proceso de registro de los huéspedes.
* Mejorar la atención al turista.
* Facilitar el relacionamiento con los turistas.
* Consolidar estadísticas del sector turístico.
* Proporcionar datos a la autoridad estadística nacional (DANE).

Los establecimientos que cuenten con el Registro Nacional de Turismo (RNT) activo pueden hacer uso del sistema, de acuerdo con el grupo al que pertenezcan según sus condiciones y capacidades tecnológicas:

* **Alojamientos con PMS**: los *Property Management Systems (PMS)* son *softwares* especializados en gestión hotelera, que permiten administrar reservas, cancelaciones, registros de huéspedes y el control de habitaciones disponibles u ocupadas. Si el establecimiento cuenta con un PMS, hará parte de este grupo.
* **Alojamientos con conexión a internet**: si el alojamiento dispone de conexión a internet permanente, pero no cuenta con un PMS, deberá utilizar directamente la plataforma SIAT en línea.
* **Alojamientos sin conexión a internet**: en caso de no contar con acceso a internet, el establecimiento puede descargar e instalar la versión del SIAT diseñada para funcionar sin conexión.

Título: SIAT SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO

Contenido: Se invita a revisar el documento con el paso a paso para instalar el sistema SIAT del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), dirigido a establecimientos de alojamiento con RNT activo.

<https://tramincit.gov.co/tarjeta/media/docs/1-MANUAL-SIAT-21Abril2022.pdf>

Tomado del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

# 5.1 Técnicas de recolección de datos

En el proceso de *check-in* en establecimientos de alojamiento, la recolección de datos es fundamental para el registro de los huéspedes, así como para fines legales, operativos y la mejora de la experiencia del cliente.

Algunas técnicas utilizadas para la recolección de datos son las siguientes:

* **Registro presencial y manual:** el huésped llega a la recepción y proporciona sus datos de forma directa al personal. Esta técnica tiene como ventaja el contacto directo con el huésped, lo que facilita la personalización de la experiencia. Como desventaja, puede requerir tiempo y generar filas debido a la transcripción manual de los datos.
* **Pre *check-in online*:** permite que los huéspedes diligencien sus datos de registro antes de su llegada al hotel, a través de una plataforma web o aplicación móvil. Su ventaja principal es la conveniencia para el huésped, ya que reduce filas. Como desventaja, el cliente necesita tener acceso a internet y realizar el proceso con anticipación.
* **Registro a través de un agente del departamento de reservas:** el huésped informa los datos solicitados y asegura su reserva con anticipación. La desventaja es que debe presentar su documento de identificación al momento de llegar al establecimiento para hacer efectiva su reserva.

## 5.2 Ley 1581 de 2012 – Ley de protección de datos personales

Esta ley establece principios que aplican a los establecimientos de alojamiento, así como a otras entidades públicas y privadas.

**Principios de la Ley 1581 de 2012**

* Los datos personales deben ser veraces, completos, exactos, actualizados, comprobables y comprensibles.
* El tratamiento de datos personales debe ser legal, tener una finalidad legítima e informar al titular.
* El tratamiento de datos personales solo puede hacerse con el consentimiento previo, expreso e informado del titular.
* El titular tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar los datos personales que se hayan recogido sobre él.

**Obligaciones de los establecimientos de alojamiento**

* Adoptar procedimientos que permitan a los titulares conocer la información que será recolectada sobre ellos.
* No utilizar medios engañosos o fraudulentos para recolectar y tratar datos personales.

**Sanciones por incumplimiento**

* Las multas podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento que las originó.
* Se pueden suspender las actividades relacionadas con el tratamiento de datos personales hasta por un término de seis (6) meses.

Para ampliar la información, le invitamos a descargar y consultar el documento Ley 1581 de 2012: Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales, disponible en el siguiente enlace:  
<https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2024/09/DS-E-GET-01_V5-1R.pdf>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible

# 6. Tarjeta de Registro de Alojamiento – TRA

La tarjeta de registro de alojamiento aplica para todos los prestadores de servicios de alojamiento turístico definidos en la Ley general de turismo y sus modificaciones, así como en el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, Decreto 1074 de 2015.

La Ley 2068 de 2020 modificó la antigua tarjeta de registro hotelero por la tarjeta de registro de alojamiento, y en su artículo 22 dispuso que “los prestadores de servicios de alojamiento turístico deberán llevar el registro de los huéspedes, a través del diligenciamiento de la tarjeta de registro de alojamiento en el sistema que, para todos los efectos, disponga el Gobierno Nacional”.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene la facultad para reglamentar los términos y condiciones de la información contenida en la tarjeta de registro de alojamiento, la cual será remitida al DANE con el fin de elaborar información estadística del sector turístico respecto a los alojamientos, la tasa de ocupación, la cantidad de visitantes, entre otras variables.

El artículo 3 de la Resolución 700 de 2021, “Por la cual se implementa la tarjeta de registro de alojamiento”, establece los tres grupos de prestadores de servicios de alojamiento turístico que se identifican, atendiendo a su capacidad técnica y operativa, así:

Grupos:

* Prestadores de servicios de alojamiento turístico que cuenten con infraestructura tecnológica o en la nube, a través de un sistema de gestión desarrollado para alojamiento, denominado *Property Management System* (PMS), con conexión a internet y que hayan autorizado al administrador del PMS para la transmisión de datos al SIAT.
* Prestadores de servicios de alojamiento turístico que cuenten con conexión a internet, pero sin infraestructura tecnológica.
* Prestadores de servicios de alojamiento turístico que no cuenten con infraestructura tecnológica ni conexión a internet.

**6.1 Diligenciamiento de la tarjeta de registro de alojamiento**

Para el diligenciamiento de la tarjeta de registro de alojamiento (TRA), se requiere la información tanto del prestador del servicio como del huésped, incluyendo datos de identificación, fechas de estancia y detalles del alojamiento, entre otros. A continuación, se detallan los campos necesarios:

**Información del prestador**

* **Número RNT:** es necesario contar con un número de registro nacional de turismo activo para acceder a la TRA.
* **Datos de contacto:** nombre del prestador, ubicación del alojamiento y datos del contacto.
* **Información del establecimiento:** nombre comercial, razón social, ubicación y características del alojamiento.

**Información del huésped**

* **Datos de identificación:** nombre completo, tipo y número de identificación, y nacionalidad.
* **Fechas de estancia:** fecha de llegada y fecha de salida.
* **Detalles de la reserva:** número de habitación, número de huéspedes y datos adicionales.

**Para diligenciar la TRA**

1. **Acceder a la plataforma:** si el establecimiento cuenta con un *software* o conexión a internet, debe ingresar a la plataforma de la TRA.
2. **Ingresar los datos:** se debe completar la información del prestador y del huésped.
3. **Confirmar y guardar:** una vez ingresada la información, se confirma y guarda el registro.
4. **Reportar mensualmente:** si el establecimiento no tiene acceso a internet, debe descargar la plantilla en Excel, diligenciarla y remitirla mensualmente.

El diligenciamiento de la TRA es obligatorio para todos los prestadores de servicios turísticos de alojamiento.

Se invita a consultar “El manual para prestadores de servicios de alojamiento turístico (paso a paso en la tarjeta de registro de alojamiento)”.  
 [manual](https://tramincit.gov.co/tarjeta/media/docs/Manual-Grupo-2-Usuarios-Directos-Conectados.pdf)  
Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*.*

# 6.2 Tipos de documentos de identidad

Los documentos legales que deben portar las personas en Colombia son los siguientes:

* **Personas de nacionalidad colombiana:** deben presentar la cédula de ciudadanía si son mayores de 18 años. En el caso de menores de edad, se requiere la tarjeta de identidad o el registro civil de nacimiento.
* **Personas extranjeras en territorio colombiano:** deben portar el pasaporte o la cédula de extranjería.

La **cédula de extranjería** es un documento expedido por Migración Colombia a los extranjeros que residen en el país. Su vigencia corresponde a la duración de la visa otorgada. Si la visa es indefinida, la cédula debe renovarse cada cinco años. En caso de que la visa tenga una fecha de vencimiento específica, la cédula también tendrá esa misma fecha de expiración.

* **Permiso de ingreso y permanencia (PIP):** Migración Colombia también otorga este permiso a ciudadanos de ciertas nacionalidades que no requieren visa de turismo. El PIP, en la mayoría de los casos, tiene una vigencia de 90 días calendario.

Los establecimientos de alojamiento y hospedaje, de acuerdo con las normas migratorias, deben realizar el respectivo registro del hotel, hostal o vivienda turística en la plataforma SIRE de Migración Colombia, la cual lleva el registro oficial de extranjeros en el país.

**¡Pilas al alojar!**

Los errores más frecuentes al registrar a un huésped extranjero en la plataforma SIRE son los siguientes:

* No realizar el registro dentro de la primera hora de su llegada.
* No verificar la nacionalidad del cliente en la plataforma.
* No diligenciar todos los campos requeridos.
* No preguntar ni registrar la procedencia y el destino del huésped.
* Registrar únicamente la entrada al establecimiento y omitir la salida.
* Incluir solo a la persona que hizo la reservación o realizó el pago, y no al resto de los huéspedes.

# 6.3 Equivalencias de documentos

El documento principal requerido para el *check-in* es un documento de identificación oficial, vigente y con fotografía. Su propósito es verificar la identidad de la persona que se registra y se aloja en el establecimiento, en cumplimiento de la normativa legal y por razones de seguridad, tanto para el establecimiento como para los demás huéspedes.

A continuación, se presentan consideraciones importantes sobre la equivalencia de los documentos:

* La validez y vigencia del documento son fundamentales. Un documento vencido, por lo general, no será aceptado.
* La fotografía debe ser clara y permitir la plena identificación del portador.
* En el caso de extranjeros, es esencial que el documento permita verificar su estatus migratorio en Colombia, si aplica.
* Algunos establecimientos de alojamiento pueden tener políticas internas específicas sobre los documentos aceptados. En caso de dudas, se recomienda consultar directamente con el supervisor del área.
* La normativa colombiana exige a los establecimientos de alojamiento registrar la información de los huéspedes y reportarla a las autoridades competentes. Este proceso se debe realizar con base en los documentos de identificación presentados.

# 6.4 Permisos especiales para el registro en la TRA

El registro en la TRA es una obligación legal para los prestadores de servicios de alojamiento turístico, quienes deben registrar a todos los huéspedes, tanto nacionales como extranjeros.

A continuación, se describen los permisos especiales que pueden presentarse para el registro en la TRA según la situación migratoria:

* **Permiso de ingreso y permanencia (PIP):** permiso otorgado por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia al momento de ingresar al país, a los extranjeros que no requieren visa, para períodos de corta estancia y para adelantar labores sin ánimo de lucro. Tiene una vigencia de 180 días calendario.
* **Permiso de turismo (PT):** autorización otorgada por Migración Colombia a ciudadanos extranjeros que pretendan ingresar al territorio nacional para realizar actividades de descanso, esparcimiento, cultura, salud, eventos, convenciones o negocios. Tiene vigencia hasta 90 días calendario.
* **Confirmación del permiso de ingreso:** documento que se puede obtener en algunos casos y que facilita el registro.
* **Permiso especial de permanencia (PEP):** autorización especial para ciudadanos venezolanos que ingresaron a Colombia antes de 2018.
* **Permiso de integración y desarrollo (PID):** autorización otorgada por Migración Colombia a ciudadanos extranjeros que pretendan ingresar al territorio nacional para realizar diferentes actividades de corta estancia, sin ánimo de lucro, orientadas al fortalecimiento personal, cooperación, gestiones personales y/o académicas.
* **Permiso otras actividades (POA):** autorización otorgada por Migración Colombia a ciudadanos extranjeros que requieran ingresar al territorio nacional para realizar actividades de corta estancia diferentes a las descritas en el PID y el PT.
* **Permiso temporal de permanencia (PTP):** autorización administrativa expedida por Migración Colombia a extranjeros cuya nacionalidad no requiera visa y que pretendan extender su permanencia, habiendo usado un permiso de ingreso y permanencia, sin que esta exceda los 180 días (continuos o discontinuos) dentro del mismo año calendario. Tiene vigencia de 180 días calendario.
* **Tránsito temporal:** permiso para extranjeros que ingresan al país en modalidad de tránsito, con el fin de esperar conexiones o escalas para abordar algún medio de transporte internacional (marítimo, terrestre, aéreo o fluvial) hacia un tercer país. Tiene vigencia de 15 días calendario.

# 6.5 Tipos de fraude en el registro de *check-in*

Dentro del registro de huéspedes en establecimientos de alojamiento, los fraudes que se pueden presentar son los siguientes:

* **Uso de documentos falsos:** pasaportes, DNI u otros documentos de identidad falsificados o alterados.
* **Presentación de datos falsos:** declarar una nacionalidad o dirección falsa para evitar restricciones de viaje, obtener beneficios o servicios no autorizados, o simplemente evitar ser identificado como huésped.
* **Suplantación de identidad:** utilizar la identidad de otra persona para acceder a servicios o descuentos especiales, o para evitar ser identificado como huésped.
* **Fraude con tarjetas de crédito:**
  + Uso de tarjetas de crédito robadas o falsas para realizar reservas o pagos.
  + Solicitar devoluciones fraudulentas por cargos legítimos, alegando que no se autorizaron o no se utilizaron los servicios.
* **Fraude en reserva de hotel:**
  + Utilizar sitios web de reservas falsos para hacer reservas inexistentes o para obtener precios falsos.
  + Usar promociones o códigos de descuento falsos.
* **Phishing y otras estafas en línea:**
  + Utilizar correos electrónicos o mensajes de texto falsos que imitan a hoteles o plataformas de reservas para robar información confidencial, como datos de tarjeta de crédito o contraseñas.

**Para tener en cuenta**

Es importante que, durante el registro de *check-in* en establecimientos de alojamiento, se verifique la identidad del huésped con un documento de identidad con foto, se compare el nombre del huésped con el de la tarjeta de crédito y se mantenga actualizado el sistema de registro con la información correcta.

# 6.6 Condiciones del servicio

Las condiciones de un servicio hotelero pueden variar significativamente según la categoría del hotel, su ubicación, el público al que se dirige y sus políticas internas. Sin embargo, existen algunas condiciones generales y aspectos clave que suelen estar presentes:

* **Horario de *check-in*:** se especifica la hora a partir de la cual la habitación estará disponible para el huésped.
* **Horario de *check-out*:** se indica la hora límite en la que el huésped debe desocupar la habitación. Salidas tardías pueden generar cargos adicionales.
* **Identificación:** es necesario presentar un documento de identificación válido (cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, pasaporte) al momento del *check-in* para el registro.
* **Registro de huéspedes:** todos los huéspedes deben ser registrados en la recepción.
* **Número de personas:** la tarifa de la habitación generalmente se basa en una ocupación específica (individual, doble, etc.). Personas adicionales pueden generar cargos extras.
* **Normas internas:** los hoteles suelen tener normas internas respecto al comportamiento de los huéspedes, ruidos, visitas; para garantizar la comodidad de todos.
* **Mascotas:** la política sobre admisión de mascotas varía entre hoteles. Algunos no las permiten, mientras que otros pueden tener restricciones o cargos adicionales.
* **No fumar:** muchos hoteles tienen políticas estrictas de no fumar en las habitaciones y áreas comunes. Otros establecimientos pueden contar con zonas destinadas para fumadores.
* **Servicios incluidos:** el precio de la habitación generalmente incluye el alojamiento y algunos servicios básicos como limpieza diaria.
* **Servicios adicionales:** otros servicios como desayuno, Wi-Fi, uso de instalaciones (piscina, gimnasio) pueden estar incluidos o tener un costo adicional, lo cual debe especificarse al momento de la reserva.
* **Formas de pago:** se indican las formas de pago aceptadas (efectivo, tarjetas de crédito/débito).
* **Impuestos y seguros:** los precios pueden estar sujetos a impuestos (IVA) o seguros hoteleros, los cuales deben ser informados.
* **Cargos adicionales:** se pueden generar cargos adicionales por servicios extras consumidos durante la estadía.
* **Responsabilidad por objetos de valor:** los hoteles pueden tener políticas sobre la responsabilidad por objetos de valor no guardados en cajas de seguridad (si las ofrecen).
* **Uso responsable:** se espera que los huéspedes hagan un uso responsable de las instalaciones y la propiedad del hotel.
* **Terminación del contrato:** el hotel se reserva el derecho de terminar el contrato de hospedaje si se violan las regulaciones internas.
* **Reacomodo:** en casos de sobreventa, algunos hoteles pueden reacomodar a los clientes en otros establecimientos de similares características.
* **Seguro hotelero:** es una póliza diseñada para proteger a los hoteles y a sus huéspedes de diversos riesgos, como daños a la propiedad, accidentes o lesiones. Puede estar incluido en el contrato general o en un documento aparte.

# 6.7 Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCCNA)

La Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCCNA) es un delito, y el turismo no debe ser una vía para facilitarlo. Los viajes, el turismo y la recreación son actividades que reconocen el valor de la sociedad y de los individuos para el pleno disfrute del tiempo libre. Por esta razón, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) lucha contra este delito y trabaja continuamente con el sector turístico y su cadena de valor para el reconocimiento, prevención y denuncia, impidiendo que niñas, niños y adolescentes, y en lo posible todas las personas, sean explotadas sexualmente o de cualquier otra forma.

Los turistas y los prestadores de servicios turísticos deben ser agentes de protección y garantes de los derechos de todas las niñas, niños y adolescentes de los territorios. Tienen la obligación de denunciar este delito ante las autoridades, incluso cuando una persona ofrezca, pregunte o facilite este delito, directa o indirectamente.

De acuerdo con el código (ESCCNA) de prevención y denuncia de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes, para realizar el registro de un menor de edad con su familia o tutor se requiere validar la siguiente información:

* En caso de no existir parentesco con el menor de edad, se debe solicitar un documento de autorización autenticado de los padres, en el cual se autorice o informe que el menor se aloja en compañía de otra persona mayor de 18 años, con el conocimiento de sus tutores.
* Si el adulto indica estar casado con el menor de edad, se solicita el soporte del contrato de matrimonio que compruebe el vínculo. Se anexan copia de la identificación y de los documentos presentados, que evidencien la verificación realizada en el protocolo de registro.
* Para grupos de excursiones de adultos con personas menores de 18 años, se debe ubicar a los menores en habitaciones diferentes a las de los adultos.
* En hoteles que ofrecen servicios de piscina, restaurante, *spa*, entre otros, para personas que no están alojadas, pero van acompañadas de niñas, niños o adolescentes, es necesario exigir los mismos requisitos para demostrar el parentesco.

Se invita a consultar el Manual de buenas prácticas de turismo responsable para conocer las recomendaciones clave del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT).

[Enlace al manual](https://portucolombia.mincit.gov.co/portal_turistico_colombia/media/observatorioturistico/Pdf/MANUAL-DE-BUENAS-PRACTICAS.pdf)

# 7. Sistema de control de llaves

Un sistema de control de llaves en hoteles hace referencia a las políticas y procedimientos que indican cómo se emiten, rastrean y almacenan las llaves dentro de la propiedad.

El método más común de control de llaves consiste en el uso de cerraduras en las puertas con registro electrónico, que registra la entrada y salida de una habitación. De esta forma, los hoteles pueden supervisar la ocupación de la habitación en todo momento, garantizando que nadie exceda la estancia reservada.

Además, en lugar de llaves tradicionales, algunos hoteles utilizan tarjetas electrónicas con chip RFID. Estos chips son leídos por un sensor en el marco de la puerta y, al acercarse a la habitación, la puerta se desbloquea automáticamente si el sistema de gestión ha autorizado el acceso, agilizando el proceso de registro en comparación con esperar a que un miembro del personal abra la puerta con una llave tradicional.

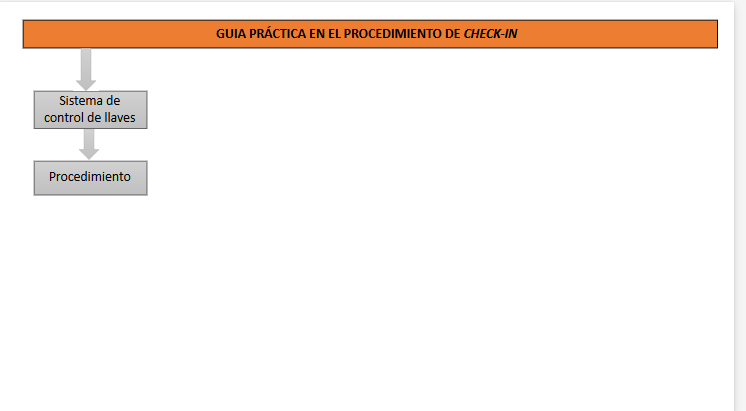
# 7.1 Procedimiento

El procedimiento general para el control de llaves en la recepción de un establecimiento de alojamiento incluye los siguientes pasos:

* Al momento del registro (*check-in*), el recepcionista asigna una habitación al huésped.
* Se entrega la llave de la habitación al huésped, verificando su identidad mediante la presentación de un documento de identificación.
* Se informa al huésped sobre las políticas del hotel respecto a las llaves (por ejemplo, no dejarlas en la puerta, devolverlas al hacer *check-out*).
* En algunos sistemas, se registra la entrega de la llave al huésped en un sistema informático o en un libro de registro.
* Las llaves de repuesto y las llaves maestras (que abren todas o varias habitaciones) deben mantenerse en un lugar seguro y de acceso restringido, generalmente bajo custodia directa del personal de recepción o de gerencia.
* Se lleva un registro estricto de quién tiene acceso a estas llaves maestras y cuándo se utilizan.
* Si un huésped solicita una llave adicional, se debe verificar la identidad de la persona que la solicita y registrar la entrega.
* En caso de pérdida de la llave por parte del huésped, se debe seguir un protocolo específico (por ejemplo, desactivar la llave perdida, entregar una nueva llave y, en algunos casos, cobrar una tarifa por la pérdida).

# SÍNTESIS

La guía práctica del procedimiento de *check-in* nos proporciona conocimientos importantes y prácticos, como el protocolo de presentación personal e imagen dentro de la recepción, el servicio al cliente durante la ejecución del turno, el procedimiento para el manejo de la bitácora, el paso a paso en el proceso de *check-in*, la información adecuada para el registro de los datos del huésped en el sistema de información de alojamiento turístico y en la tarjeta de registro de alojamiento, así como el conocimiento de la normativa de protección de datos y de la ESCCNNA. Además, ofrece información sobre el procedimiento en el sistema de control de llaves.



# ACTIVIDADES DIDÁCTICAS

# MATERIAL COMPLEMENTARIO

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tema | Referencia APA del Material | Tipo de material  (Video, capítulo de libro, artículo, otro) | Enlace del Recurso o  Archivo del documento o material |
| Tarjeta de Registro de Alojamiento – TRA. | Gómez Gutiérrez, D. F. (2023). Fraudes más recurrentes en la recepción de un hotel. | PDF | <https://repository.umng.edu.co/server/api/core/bitstreams/bec22cdb-ec49-4dd3-ab3e-34319f8bd6b6/content> |
| Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes (ESCCNA). | MinTrabajoCol. (2020, 14 julio). ¿Qué es ESCNNA? | Video | <https://www.youtube.com/watch?v=BVr-efKdNk0> |

# GLOSARIO

|  |  |
| --- | --- |
| TÉRMINO | SIGNIFICADO |
| Bitácora | Libro o registro donde se consignan observaciones, hechos relevantes, novedades y solicitudes ocurridas durante una jornada laboral, especialmente en establecimientos de alojamiento. |
| Bitácora de turno | Registro donde el personal anota observaciones, novedades y solicitudes ocurridas durante su jornada laboral, para asegurar la continuidad del servicio. |
| *Check-in* | Proceso mediante el cual un huésped se registra en un establecimiento de alojamiento. Incluye la verificación de identidad, entrega de documentación y asignación de habitación. |
| Condiciones del servicio | Normas y políticas del establecimiento que regulan el uso de las instalaciones y servicios durante la estadía del huésped. |
| *Early check-in* | Ingreso anticipado de un cliente a un establecimiento de alojamiento, antes del horario oficial de entrada establecido. |
| ESCNNA | Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes en contextos turísticos. Implica protocolos para proteger a menores y denunciar situaciones sospechosas. |
| Ética del servicio | Principios y valores que rigen la conducta del personal en la atención al cliente, incluyendo el respeto, la confidencialidad y la integridad. |
| *Feedbacks* | Opiniones o valoraciones proporcionadas por los consumidores sobre productos, servicios o la experiencia general ofrecida por un negocio, que permiten conocer su percepción y mejorar la calidad del servicio. |
| Fraude en el *check-in* | Acciones ilegales como el uso de documentos falsos o suplantación de identidad durante el registro de ingreso a un alojamiento. |
| *Planning* de habitaciones | Herramienta física o digital, en forma de panel o casillero, que representa todas las habitaciones de un establecimiento de alojamiento y permite gestionar su estado (libre, ocupada, bloqueada, en limpieza, etc.). |
| Protocolo de atención al cliente | Conjunto de normas y procedimientos que orientan la interacción del personal con los clientes para brindar un servicio cordial, eficiente y respetuoso. |
| Recolección de datos | Proceso de obtención de información personal del huésped, necesaria para su registro, que debe realizarse con respeto a la normativa de protección de datos. |
| Reserva | Acción mediante la cual un cliente asegura previamente la disponibilidad de una habitación u otro servicio de alojamiento, indicando fechas, condiciones y datos personales. |
| SIRE (Sistema de Información para el Registro de Extranjeros) | Plataforma digital de Migración Colombia donde se reporta la estadía de ciudadanos extranjeros en el país. |
| TRA (Tarjeta de Registro de Alojamiento) | Sistema del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) mediante el cual los prestadores de servicios turísticos de alojamiento registran a sus huéspedes. Sirve como respaldo legal del contrato de hospedaje. |

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ABI - Recepción. (s. f.). Grupo Hi Intercity. <https://hiconecta.com/ra%C3%ADz/abi-recepci%C3%B3n.>

Ayala, A., Cortés, A., Cruz, A., Ramírez, D., Rodríguez, A., Rodríguez, C., & Soler, C. (2011). Código ético de los prestadores de servicios de alojamiento inscritos en el registro nacional de turismo, su texto y el proceso de construcción a través de actos de habla. Anuario Turismo y Sociedad, (12), 275–283.

Calle Iñiguez, M., Lazo Serrano, A., & Grunauer Maguiño, M. (2018). Gestión del sector alojamiento-hotel.

Del Turismo, O. M. (1999). Código ético mundial para el turismo. https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo.

Hotelinking. (s. f.). ¿Qué métodos dispone un hotel para recopilar datos de sus huéspedes? <https://www.hotelinking.com/tecnologia/metodos-recopilar-datos-huespedes/#:~:text=Una%20de%20las%20opciones%20m%C3%A1s,de%20fidelizaci%C3%B3n%20y%20ventas%20directas>.

Jones, P., & Ninemeier, J. D. (2017). Hotel operations management (3rd ed.). SAGE Publications.

Kasavana, M. L. (2017). Managing front office operations. American Hotel & Lodging Educational Institute.

Knutson, B. J., Patton, M. E., & Beck, J. A. (2006). Hospitality and tourism: An introduction to the industry (5th ed.). Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.

Ley 1581 de 2012. Política de tratamiento y protección de datos personales – Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Unidad Administrativa Especial Migración Colombia. Artículo 13. Tipos de permiso de ingreso y permanencia. <https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_uaemc_3167_2019.htm.>

Ley 2068 de 2020. Título III. De los prestadores de servicios turísticos y de la calidad turística.

Manoharan, A., Madera, J. M., & Singal, M. (Eds.). (2024). Manual de Routledge sobre gestión de diversidad, equidad e inclusión en la industria hotelera. Routledge.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s. f.). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH-006. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-alojamiento-y-hospedaje-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i-actu/norma-tecnica-sectorial-colombiana-ntsh-006-i.pdf.aspx.>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s. f.). Tarjeta de Registro de Alojamiento – TRA. <https://tramincit.gov.co/>

Mews. (2025). Todo sobre el check-in móvil para hoteles | Guía. <https://www.mews.com/es/blog/check-in-movil#:~:text=Mews%20es%20la%20opci%C3%B3n%20ideal,check%2Din%20de%20manera%20aut%C3%B3noma>.

Olivar, J. S., & Molina, A. (2018). Gestión de alojamientos turísticos. Editorial Síntesis.

TrustCloud. (2024). Cómo prevenir el fraude en el sector hotelero. <https://trustcloud.tech/es/blog/como-prevenir-el-fraude-en-el-sector-hotelero/.>

Ubergard. (2024). Enhancing security with key control system in hotels. <https://ubergard.com/key-control-system-in-hotels/.>

# CONTROL DEL DOCUMENTO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia  *(Para el SENA indicar Regional y Centro de Formación)* | Fecha |
| Autor (es) | Aurora Milena Parada Ortega | Experta Temático | Regional Santander - Centro Agroturístico. | Mayo 2025 |
|  |  |  |  |

# CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha | Razón del Cambio |
| Autor (es) | Erika Fernanda Mejía Pinzón | Evaluadora de contenidos inclusivos y accesibles | Regional Santander - Centro Agroturístico | Junio 2025 | Adecuaciones a 2025 |